



Zwitserleven^{PPI}

Communicatieplan
Wet toekomst pensioenen

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	4
2. Doelgroepen	6
2.1. Wijzigingen in de pensioenregeling	6
2.2. Status deelnemer	8
2.3. Persoonlijke kenmerken van de deelnemer	8
3. Doelstellingen.....	9
4. Informatie voor deelnemersgroepen	10
4.1. Aspirant deelnemers	12
4.2. Actieve deelnemers	13
4.3. (Deels) Arbeidsongeschikte deelnemers	14
4.4. Deelnemers die geen premie (meer) betalen	14
5. Kanalen	15
5.1. Zowel fysieke als digitale communicatie	15
5.2. Begeleiding die bij de deelnemer past	15
6. Planning	16
6.1. Communicatiemomenten	16
6.2. Verwacht verloop van de transitie	16
7. Datakwaliteit en controles	18
7.1. Datakwaliteit	18
7.2. Kwaliteitscontroles	18
8. Effectmeting.....	20
8.1. Weten, vertrouwen en bewust zijn van	21
8.2. Doen	22
8.3. Monitoren van vragen en tevredenheid van deelnemers	24
9. Bijlagen	26

1. Inleiding

Op 30 mei 2023 heeft de Eerste Kamer ingestemd met de Wet toekomst pensioen. Per 1 juli 2023 is deze wet in werking getreden. Als gevolg van deze wetgeving moeten alle pensioenregelingen voor 1 januari 2028 worden aangepast.

Zwitserleven hecht er waarde aan om deelnemers goed te informeren over de wijzigingen in de pensioenregeling. Daartoe hebben wij dit communicatieplan opgesteld, waarin we beschrijven op welke wijze we deelnemers informeren over de wijzigingen.

Het communicatieplan bevat:

1. Doelgroepen, doelstellingen en de planning van de informatieverstrekking, waarbij onder meer de belangrijkste communicatiekanalen en -momenten zijn opgenomen (artikel 46a, eerste lid, sub h, Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling (BuPw)) en is uitgewerkt op welke wijze we effecten gaan meten.
2. De manier waarop we bepaalde specifieke algemene en persoonlijke informatie gedurende de transitie ter beschikking stellen aan de deelnemer. Deze wettelijke eisen zijn opgenomen in de bijlage (artikel 150j Pensioenwet (Pw), artikel 145i Wet verplichte beroepspensioenregeling (Wvb) en artikel 46a, eerste en tweede lid, BuPw).

Dit communicatieplan zenden we ter beoordeling aan de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Hiermee voldoen we aan de verplichting om voor alle pensioenovereenkomsten die voldoen aan de cumulatieve voorwaarden in art 150b, eerste lid, Pw (geen overgangsrecht) een communicatieplan op te stellen.

Tegelijkertijd met het indienen van dit communicatieplan bij de AFM, dienen we het implementatieplan in bij De Nederlandsche Bank (DNB). Het implementatieplan zit als bijlage bij dit communicatieplan.

De wetgeving is op 30 mei 2023 aangenomen door de Eerste Kamer. Mogelijk treden er nog wijzigingen op die de implementatie kunnen raken, bijvoorbeeld door onderliggende wet- en regelgeving en zelfregulatie of wijzigingen hierin.

Anders dan voor de pensioenfondsen geldt voor Zwitserleven: we werken voort op basis van bestaande producten en bestaande ICT-infrastructuur. Veel werkgevers hebben al premiereregelingen en veel werknemers zijn al met premiereregelingen bekend. Invaren geldt niet, opgebouwde rechten blijven in beginsel in stand.

Anders dan pensioenfondsen geldt tevens dat wij een zeer divers werkgeversbestand hebben met heel veel verschillende soorten deelnemers. Dit resulteert in grote aantallen

verschillende soorten pensioentoezeggingen binnen een beperkt productaanbod. Om het communicatieplan leesbaar te houden kiezen wij ervoor de grote lijnen uit te werken in dit communicatieplan.

2. Doelgroepen

Zwitserleven zet het communicatieplan in voor alle pensioenregelingen die worden aangepast aan de Wet toekomst pensioenen, waarbij geen gebruik wordt gemaakt van het overgangsrecht zoals beschreven in art 220e, eerste lid, Wtp.

De inhoud van de communicatie stemmen we af op verschillende doelgroepen. De inhoud wordt met name bepaald door:

- De wijzigingen in de pensioenregeling
- De status van een deelnemer (aspirant, actief, gewezen, gepensioneerd, arbeidsongeschikt) of gewezen partner
- Persoonlijke kenmerken van de deelnemer

De verschillende doelgroepen en de bijbehorende kernboodschappen zijn uitgewerkt in een overzicht, dat als bijlage bij dit plan is opgenomen.

2.1. Wijzigingen in de pensioenregeling

Bij Zwitserleven blijven in beginsel de opgebouwde pensioenaanspraken voor deelnemers ongewijzigd bestaan. Deze pensioenaanspraken worden niet 'ingevaren' in de nieuwe pensioenregeling.

De communicatie naar deelnemers is afhankelijk van de verschillen tussen de oude en de nieuwe pensioenregeling, waarbij we de volgende soorten onderscheiden:

- a. Van DB naar DC met leeftijdsafhankelijke of leeftijdsafhankelijke premie
- b. Van DC naar DC met leeftijdsafhankelijke premie
- c. Aanpassing van nettopensioenregelingen

Speciale aandacht wordt gegeven aan regelingen waarbij, tegelijkertijd met de overgang naar de nieuwe regeling, de pensioenleeftijd wordt aangepast. Voor deze regelingen worden extra berekeningen toegevoegd (de opgebouwde pensioenaanspraken worden fictief omgerekend naar de nieuwe pensioenleeftijd), waardoor de oude en de nieuwe pensioenregeling beter met elkaar te vergelijken zijn.

Wanneer een werkgever een compensatieregeling binnen de pensioenregeling heeft afgesproken, informeren we deelnemers over de inhoud van deze regeling. Deelnemers die aanspraak maken op een compensatie zien dan ook de extra pensioenpremie en de extra opbrengsten hiervan in hun pensioenaanspraken. Als er een compensatieregeling buiten de pensioenregeling is afgesproken, verwijzen wij naar het transitieplan voor meer informatie.

Ook dekkingen binnen zowel de oude als de nieuwe pensioenregeling zijn bepalend voor de communicatie: een deelnemer krijgt alleen relevante informatie toegezonden. In enkele situaties wordt er specifieke informatie gezonden over de wijziging van de pensioenregeling:

- De pensioenregeling kende de mogelijkheid om het pensioenkapitaal al voor de pensioendatum om te zetten naar een vaste uitkering. De mogelijkheden voor deze optie worden aangepast als gevolg van de nieuwe wetgeving. Er wordt extra informatie verstrekt over de gevolgen voor de deelnemer;
- In de oude pensioenregeling werd het opgebouwde pensioenkapitaal uitgekeerd ten behoeve van een nabestaandenpensioen (restitutie van het opgebouwde kapitaal waarbij overgebleven kapitaal aan de werkgever of verzekeraar vervalt). Deze mogelijkheid vervalt over het pensioenkapitaal dat onder de Wet toekomst pensioenen wordt opgebouwd. Wij verstrekken extra informatie over de gevolgen;
- De werkgever heeft de mogelijkheid om er in de nieuwe pensioenregeling voor te kiezen dat er in de lifecycle standaard wordt voorbereid op een variabele pensioenuitkering. De deelnemer wordt geïnformeerd over de mogelijkheden.

Daarnaast zijn individuele keuzes die de deelnemer in de de oude pensioenregeling heeft gemaakt van invloed op de communicatie die hij ontvangt:

- De deelnemer die eerder heeft gekozen om aanvullend extra premie in te leggen binnen de fiscale maxima (PensioenAanvullen) wordt geïnformeerd over de gevolgen van de nieuwe wetgeving;
- De deelnemer die eerder heeft gekozen om zich vrijwillig te verzekeren voor het partner- en wezenpensioen of het nabestaandenoverbruggingspensioen wordt geïnformeerd over de gevolgen van de nieuwe wetgeving.

Deelnemers die er als gevolg van de overgang naar de nieuwe pensioenregeling op achteruit gaan (ze krijgen een lager ouderdomspensioen of een lager nabestaandenpensioen) worden gewezen op de mogelijkheden die de nieuwe pensioenregeling biedt om aanvullend pensioen op te bouwen of aanvullend nabestaandenpensioen te verzekeren. Daarbij wordt, indien van toepassing, ook uitleg gegeven over een compensatieregeling vanuit de werkgever.

Als de pensioenregeling bij een andere pensioenuitvoerder was ondergebracht, passen we de communicatie aan. Wij nemen in onze communicatie geen gegevens of berekeningen op over de (eigenschappen van de) pensioenregeling bij een andere pensioenuitvoerder, aangezien deze gegevens door de andere pensioenuitvoerder worden beheerd.

2.2. Status deelnemer

De status van de deelnemer of gewezen partner is bepalend voor de communicatie. We onderkennen:

- a. Aspirant deelnemer
- b. Actieve deelnemer
- c. Gewezen deelnemer
- d. Gewezen partner
- e. Arbeidsongeschikte deelnemer
- f. Gepensioneerde deelnemer/uitkeringsgerechtigde (inclusief nabestaanden)

Waar wij verder in dit document spreken over deelnemers, bedoelen wij een verzameling van alle hierboven genoemde doelgroepen, tenzij expliciet aangegeven.

2.3. Persoonlijke kenmerken van de deelnemer

De inhoud van de communicatie hangt ook af van persoonlijke kenmerken van de deelnemer. Zo bepaalt de aanwezigheid van kinderen (jonger dan 25) de informatie die de deelnemer krijgt over het wezenpensioen. En bepaalt de aanwezigheid van een partner de informatie die de deelnemer ontvangt over het partnerpensioen. Samenwonende deelnemers worden extra geïnformeerd over de nieuwe uniforme partnerdefinitie en de gevolgen die dit mogelijk voor hen heeft. Ook wordt er onderscheid gemaakt naar leeftijd van de deelnemer. Hierbij hanteren we de volgende segmenten:

- meer dan 15 jaar voor pensioenrichtdatum
- minder dan 15 jaar voor pensioenrichtdatum
- en gepensioneerden.

De gegevens in onze administratie maken op dit moment een beperkte segmentatie mogelijk. Op basis van uitvraag bij klanten is alleen geïnventariseerd wat hun taalvoorkeur is (Nederlands of Engels) en hun communicatievoorkeur (digitaal of post). De data zijn niet toereikend voor een gedetailleerde segmentatie van doelgroepen. Echter, de beschikbare gegevens zijn toereikend voor de aangegeven segmentatie.

Om zoveel mogelijk deelnemers te voorzien van duidelijke informatie stellen we alle communicatie op conform taalniveau B1 en communiceren wij 'gelaagd': hierdoor kunnen deelnemers zelf een keuze maken voor verdieping op een bepaald onderwerp.

3. Doelstellingen

Voor de Wtp-communicatie streven we naar consistentie met onze bestaande, bredere communicatiestrategie: eenduidige, begrijpelijke en persoonlijke communicatie. We willen de deelnemers op persoonlijk niveau inzicht geven in de gevolgen van de overgang. En realistische verwachtingen wekken over wat de transitie concreet voor hen betekent. In aansluiting op de wettelijke vereisten, hebben we hieronder een aantal doelstellingen geformuleerd voor het overdragen van deze kennis.

In deze strategie gaan we uit van een meetlat waarlangs we onze communicatie-uitingen leggen. Op deze meetlat hebben we 4 meetpunten vastgelegd en enkele specifieke doelstellingen geformuleerd die ons ondersteunen en sturen in het correct, duidelijk en evenwichtig informeren van deelnemers. Om de klantgerichtheid te waarborgen zijn de doelstellingen bewust opgesteld vanuit de deelnemer:

- ✓ Weten: 'Ik weet dat er een nieuw pensioenstelsel komt en wat de nieuwe regels en afspraken betekenen voor mijn pensioenregeling bij Zwitserleven.'
- ✓ Vertrouwen: 'Ik vertrouw erop dat ik op het juiste moment informatie krijg van Zwitserleven, mijn werkgever en/of adviseur. En dat de informatie inhoudelijk juist en begrijpelijk is en dat mijn belang wordt gewaarborgd.'
- ✓ Bewust zijn van: 'Ik ben mij ervan bewust dat ik zelf aan het roer sta van mijn pensioen en dat ik binnen mijn pensioenregeling keuzes kan maken om mijn inkomen voor later naar eigen inzicht vorm te geven. Ik weet welke keuzes ik kan maken voor mijn pensioenopbouw en pensioeninkomen en wanneer deze meer of minder passend zijn.'
- ✓ Doen: 'Ik weet of en wanneer ik actie moet of kan ondernemen. Ik neem contact op met mijn werkgever, adviseur en/of Zwitserleven als ik informatie of hulp nodig heb.'

We zijn ons bewust van de beperkingen van pensioencommunicatie. De motivatie van deelnemers om zich te verdiepen in pensioen is vaak beperkt. Daarom meten we het effect van onze communicatie op verschillende manieren en voeren we op basis van de analyses continu verbeteringen door.

Voor het meetpunt 'doen' is er specifieke aandacht voor een aantal doelgroepen. Van hen verwachten wij dat ze meer geneigd zijn om in actie te komen of achten wij het verstandig om in actie te komen:

- deelnemers die er op achteruit gaan,
- deelnemers waarvan de pensioenleeftijd wordt aangepast en
- deelnemers waarbij de hoogte van het partnerpensioen daalt.

4. Informatie voor deelnemersgroepen

In het vorige hoofdstuk hebben we de verschillende doelstellingen beschreven. Deze doelstellingen denken we te bereiken door:

1. Weten:

- De aandacht van deelnemers te trekken voor de nieuwe Pensioenwet met opvallende, social posts die doorlinken naar onze speciaal voor deelnemers ingerichte pagina over het Pensioenakkoord.

Boodschap: Er is een nieuwe Pensioenwet die gevolgen heeft voor de manier waarop u pensioen opbouwt.

- Een algemene aankondigingsbrief waarin we uitleggen wat de nieuwe Pensioenwet inhoudt, wat de belangrijkste veranderingen zijn en wat de deelnemer verder van ons kan verwachten.

Boodschap: U bouwt straks altijd pensioen op in een premieregeling en dit betekent het voor u.

In deze brief nemen we een extra alinea op uitsluitend voor deelnemers met een DB-regeling.

Boodschap: U bouwt na overgang geen gegarandeerde pensioenaanspraken meer op.

Ook nemen we een extra alinea op uitsluitend voor deelnemers met een DC-regeling.

Boodschap: Uw pensioen is nu ook niet vast (gegarandeerd); uw beschikbare premieregeling blijft bestaan. De impact van de stelselwijziging is voor u minder ingrijpend dan wat u misschien in de media en om u heen hoort.

Onderbouwing: Wij vinden het belangrijk dat onze communicatie hierover effectief is, juist omdat er op dit punt veel onrust kan ontstaan.

- Persoonlijke informatiebrieven (zowel kort vóór als kort ná de transitie): Hierin informeren we de deelnemer welk effect de wijziging van de wetgeving en de keuze van de werkgever heeft op zijn pensioenregeling.

Boodschap: U heeft op persoonlijk niveau inzicht in de gevolgen van de transitie, zodat u realistische verwachtingen heeft van uw pensioen.

2. Vertrouwen:

- Wij communiceren correct, duidelijk en evenwichtig.
- We leggen uit **wat** een deelnemer van ons kan verwachten in de transitiefase en **wanneer**, en houden ons aan die afspraken.

3. Bewust zijn van:

De nieuwe regeling heeft invloed op de keuzemogelijkheden.

- In onze keuzebegeleiding nemen we deelnemers mee in de voor- en nadelen van een bepaalde keuze en wanneer deze passend of juist minder passend is. We verwijzen in elke brief, waarin we deelnemer wijzen op keuzemogelijkheden met een QR-code met UTM-tracking en een begrijpelijk webadres, naar een landingspagina op zwitserleven.nl
- We informeren niet alleen in tekst maar ook in beeld, zodat informatie dieper verankert in de deelnemer. Bijvoorbeeld: filmpjes over thema's op de landingspagina, zoals we die nu al hebben voor de keuzes voor pensionering.

4. Doen:

- We activeren deelnemers om hun persoonlijke pensioensituatie en keuzemogelijkheden te bekijken op MijnZwitserleven.

We wijzen in elke uiting die keuzebegeleiding behelst en op elke relevante webpagina op het belang van goed advies. Daarvoor richten we onze adviseurzoeker opnieuw in.

Om onze doelstellingen te realiseren hebben we een breed communicatieplan opgesteld. Daarbij wordt communicatie aan de deelnemer ondersteund vanuit verschillende hoeken:

- Website www.zwitserleven.nl/pensioenakkoord: algemene informatie voor deelnemers over de Wet toekomst pensioenen en de gevolgen hiervan.
- Informatie aan werkgever en adviseur: met name over de transitie van de pensioenregeling.

Informatie aan medewerkers van Zwitserleven die klantvragen beantwoorden: zij worden bijgepraat over de ontwikkelingen, zodat zij vragen van deelnemers goed kunnen beantwoorden. Ook zijn er Q&A's opgesteld die medewerkers hierbij ondersteunen. Vragen worden verzameld en waar nodig passen we beschikbare informatie hierop aan.

De verschillende doelgroepen informeren we rondom de feitelijke transitie. Op basis van het implementatieplan van Zwitserleven richten we ons in eerste instantie op de actieve deelnemers en de (deels) arbeidsongeschikte deelnemers die overgaan naar de nieuwe pensioenregeling. Omdat de wijzigingen voor deze doelgroepen het grootst zijn, is de communicatie aan deze groepen deelnemers het meest uitgebreid.

Deelnemersspecifieke communicatie die voldoet aan de eisen van de Pensioenwet (art. 150j) verschaffen we in brieven en op de portalen en bestaat uit:

- Informatie waarin we de verschillen tussen de oude en de nieuwe regeling in beeld brengen, zoals staffelgegevens, pensioengrondslagen, opbouw partner- en

wezenpensioen en beleggingsmogelijkheden. Daarbij houden we rekening met de feitelijke pensioenregeling van de deelnemer.

- De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen en de opgebouwde pensioenaanspraken. Daarbij wordt zowel de hoogte met als zonder wijziging van de pensioenovereenkomst getoond.
- Een cijfermatig overzicht van de gevolgen voor de opbouw van het ouderdomspensioen op basis van de drie scenario's: Als het tegenzit, Verwacht en Als het meezit (conform het UPO). We geven de uitkomsten weer zoals op het UPO en zullen daarvoor ook gebruikmaken van metaforen (de drie scenario's).
- Een cijfermatig overzicht van de ontwikkeling van de pensioenuitkering op basis van de drie scenario's: Als het tegenzit, Verwacht en Als het meezit.
- Indien afspraken zijn gemaakt over compensatie in de vorm van het toekennen van extra pensioenaanspraken aan deelnemers, dan informeren we de deelnemer over de inhoud van deze afspraken, waarbij verwezen wordt naar het transitieplan voor het financieringsplan voor de compensatie (waarbij inzichtelijk wordt gemaakt in welke mate welke bron ingezet zal worden). Deelnemers ontvangen een opgave van de compensatiepremie en in de vergelijking van de pensioenuitkomsten wordt de compensatiepremie ook meegenomen.

In de brieven nemen we voor alle deelnemersgroepen ook de generieke informatie op, zoals de mogelijkheid tot het stellen van vragen, de verwijzing naar de interne klachtenprocedure en de verwijzing naar het pensioenregister.

Enkele voorbeelden van (concept) brieven die we versturen aan deelnemers zijn als bijlage toegevoegd bij dit communicatieplan. De brieven zullen de komende periode verder getoetst en verbeterd worden.

Deelnemers worden zowel kort voor de transitie (op basis van zo nauwkeurig mogelijke prognoses) als na de transitie (op basis van de definitieve vaststelling) geïnformeerd over de gevolgen van de wijziging van de pensioenregeling.

4.1. Aspirant deelnemers

Aspirant deelnemers bouwen nog geen pensioen op. Wel zijn zij verzekerd voor het risico van overlijden of langdurige ziekte. De opbouw van ouderdomspensioen start wanneer zij voldoen aan de voorwaarden, meestal als de toetredingsleeftijd wordt bereikt.

Omdat de wijziging van de regeling wel leidt tot andere pensioenuitkomsten, worden aspirant deelnemers wel gewoon meegenomen in de communicatie.

4.2. Actieve deelnemers

De voornaamste boodschap aan de actieve deelnemers is op welke onderdelen de pensioenregeling wordt aangepast. Daarbij maken we duidelijk wat de gevolgen van de wijzigingen voor de deelnemer betekenen. De belangrijkste onderdelen hierin zijn:

Wijziging pensioenopbouw

- Als de deelnemer een DB-regeling had, bouwt hij in de toekomst pensioen op in een beschikbare premieregeling.
- Als gebruik gemaakt wordt van het overgangsrecht voor progressieve premie, behoudt de deelnemer een progressieve premiestaffel zolang hij in dienst blijft van de werkgever. Voor deze groep deelnemers geldt geen verplichting tot het opstellen van een communicatieplan.
- Als geen gebruik gemaakt wordt van het overgangsrecht, wordt overgegaan op een vlakke premie.
- Indien afspraken zijn gemaakt over compensatie in de vorm van het toekennen van extra pensioenaanspraken aan deelnemers, informeren we de deelnemers over de inhoud van deze afspraken en het financieringsplan voor de compensatie waarbij inzichtelijk wordt gemaakt in welke mate welke bron ingezet zal worden.

Wijziging partner- en wezenpensioen

- De aanspraken worden diensttijdonafhankelijk en op risicobasis verzekerd.
- De eindleeftijd voor het wezenpensioen wordt 25 jaar.
- De deelnemer kan individueel bepalen om de verzekerde bedragen af te stemmen op de persoonlijke situatie.
- Na einde deelname blijven de aanspraken tenminste drie maanden verzekerd met aansluitend de mogelijkheid voor vrijwillige voortzetting.

Hoogte van het verwachte pensioeninkomen

We werken voor deze deelnemers de hoogte uit van het te bereiken pensioen op en na pensioenrichtleeftijd. Dit doen we voor de volgende scenario's:

- vóór de transitie volgens het pessimistisch scenario, inclusief koopkrachtberekeningen
- vóór de transitie volgens verwacht scenario, inclusief koopkrachtberekeningen
- vóór de transitie volgens optimistisch scenario, inclusief koopkrachtberekeningen
- ná de transitie volgens pessimistisch scenario, inclusief koopkrachtberekeningen
- ná de transitie volgens verwacht scenario, inclusief koopkrachtberekeningen
- ná de transitie volgens optimistisch scenario, inclusief koopkrachtberekeningen
- de mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdompensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op

ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers zich na ingang kan ontwikkelen op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario, inclusief koopkrachtberekeningen

4.3. (Deels) Arbeidsongeschikte deelnemers

Deelnemers met (gedeeltelijke) premievrijstelling wegens arbeidsongeschiktheid hebben speciale aandacht nodig. De pensioenopbouw zoals die was op basis van de oude regeling blijft (gedeeltelijk) ongewijzigd doorlopen. Een eventueel actief deel zal wel worden omgezet naar de nieuwe pensioenregeling.

Vanwege de extra complexiteit maken we aparte communicatie voor deze groep deelnemers. We maken daarbij een onderscheid tussen deelnemers die erop vooruitgaan en deelnemers die erop achteruit gaan.

4.4. Deelnemers die geen premie (meer) betalen

We kennen verschillende groepen die geen premiebetalende pensioenregeling (meer) hebben: gewezen deelnemers, gewezen partners (voor bijzonder partnerpensioen en verevend ouderdomspensioen), gepensioneerden en uitkeringsgerechtigde nabestaanden. Deze groepen informeren we voor het einde van de transitieperiode over de gevolgen van de Wet toekomst pensioenen voor hun pensioenaanspraken. Die gevolgen zijn veelal beperkt. De belangrijkste is dat de mogelijkheid om pensioenkapitaal al voor de pensioendatum om te zetten in een vaste pensioenuitkering is beperkt.

5. Kanalen

We kiezen onze kanalen per doelgroep. We houden daarbij rekening met de toegankelijkheid van deze kanalen, taalniveaus en welk kanaal het best bij welke boodschap past. Behalve aandacht voor individuele middelen houden we overzicht over het geheel aan communicatie. Inclusief de instrumenten die we inzetten bij keuzebegeleiding. Zodat die goed op elkaar aansluiten, elkaar niet tegenspreken en in stijl en toon overeenkomen.

Bij onze communicatie betrekken we ook andere partijen die contact hebben met onze deelnemers. Zoals werkgevers, vakbonden, gepensioneerdenverenigingen en experts uit de sector.

De deelnemer staat centraal bij de inzet van de volgende kanalen:

- NieuwZ voor deelnemers, een nieuwsbrief waarin deelnemers worden geïnformeerd over algemene thema's
- Zwitserleven.nl: aparte webpagina deelnemers: [Wat betekent het nieuwe pensioenakkoord voor uw pensioen?](#)
- Events
- PensioenAvond 62+ (periodiek, laatst gehouden november 2023)
- PensioenAvond 30-55 (periodiek, laatst gehouden april 2023)
- Migratiecommunicatie schriftelijk

Via social media nodigen we deelnemers uit even bij hun pensioen stil te staan en zich op pensioenkeuzes voor te bereiden (activatie).

5.1. Zowel fysieke als digitale communicatie

Tijdens de transitieperiode informeren we deelnemers met enkele brieven. Deze brieven worden zowel digitaal als fysiek beschikbaar gesteld. Voor verzending maken we gebruik van de keuze die de deelnemer heeft gemaakt: als een deelnemer heeft aangegeven dat hij een fysieke brief wil ontvangen, sturen wij de informatie ook per post.

5.2. Begeleiding die bij de deelnemer past

In aanvulling op deze communicatiekanalen reiken we deelnemers de hand met maatwerk: zowel geïnteresseerde professionals als laaggeletterden blijken onze helpdesk het meest te bellen. In alle communicatie-uitingen verwijzen we daarom naar onze contactpagina. Hier vindt de deelnemer veel gestelde vragen en de mogelijkheid om contact op te nemen op een manier die bij hem of haar past, zoals via social media, het versturen van een bericht of de telefonische helpdesk. We investeren in onze dienstverlening met belscripts en modulaire informatie via ons intern kennismanagementsysteem iKnow.

6. Planning

6.1. Communicatiemomenten

De hoofdboodschappen zijn voor de gehele transitieperiode in de planning opgenomen. Op die manier nemen we de deelnemers stapsgewijs mee in de transitie. We maken daarbij vooral gebruik van bestaande communicatiemomenten. Zo voorkomen we informatie-overload, waardoor de deelnemer alle goedbedoelde informatie niet meer tot zich zou nemen.

Vóór de transitie staat communicatie via de website centraal, tijdens de transitie ligt het zwaartepunt bij brief 1 en 2. Hierin leest de deelnemer over de persoonlijke gevolgen van de nieuwe regeling en rekenen we hem de nieuwe pensioenbedragen voor.

We zien onze communicatiestrategie als een dynamisch plan dat we periodiek via een vast besluitvormingsproces evalueren en actualiseren.

Dit geldt eens te meer omdat het verwachte verloop van de transitie kan veranderen. We zullen in dat geval nagaan welke gevolgen dit heeft voor onze communicatie en het communicatieplan.

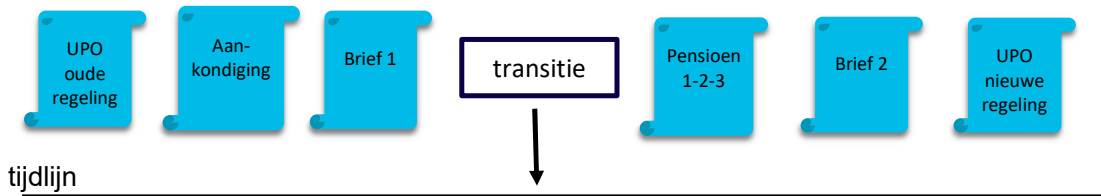
6.2. Verwacht verloop van de transitie

Zwitserleven voert vanaf 1 januari 2024 pensioenregelingen uit die voldoen aan de eisen van de Wtp. Vanaf dat moment zullen werkgevers de transitie maken. Naar verwachting passen de meeste werkgevers de pensioenregeling aan op het moment dat zij een nieuwe overeenkomst met ons aangaan of nieuwe afspraken maken over een tariefgarantie. Daarmee wordt de transitie gespreid over de jaren tot 2028, waarbij jaarlijks op 1 januari ongeveer 1/5 deel van deze portefeuille overstapt naar een Wtp-regeling. Daarnaast kennen we een groep werkgevers met een contract voor onbepaalde tijd. Deze portefeuille zullen wij, als zij geen contact met ons hebben opgenomen om de pensioenregeling te wijzigen, in 2026 en 2027 benaderen om de pensioentoezegging aan te passen.

De communicatie naar deelnemers concentreert zich vooral rondom de feitelijke aanpassing van hun pensioenregeling.



De communicatie aan deelnemers wordt tijdens de transitieperiode verzonden en start op het moment dat een werkgever heeft ingestemd met een voorstel voor een Wtp-pensioenregeling.



Deelnemers ontvangen voor de transitie achtereenvolgens:

- Een UPO met aanspraken volgens de oude pensioenregeling.
- Een aankondigingsbrief met algemene informatie en de aankondiging dat de pensioenregeling aangepast zal gaan worden.
- Een eerste informatiebrief waarin we nadere uitleg geven over de komende wijziging van de regeling.

Wanneer de pensioenregeling daadwerkelijk is aangepast ontvangt de deelnemer achtereenvolgens:

- Een Pensioen 1-2-3 van de nieuwe pensioenregeling.
- Een tweede informatiebrief waarin we de wijziging van de regeling bevestigen.
- Een UPO met de pensioenaanspraken volgens de nieuwe pensioenregeling.

Brieven worden, afhankelijk van de voorkeur van de deelnemer, per post of digitaal verzonden.

Naar verwachting passen we in 2027 de premievrije polissen (slapers) en pensioenen van gepensioneerden/nabestaanden aan. Hoewel de wijzigingen voor deze groepen beperkt zijn, krijgen deze deelnemers ook informatie toegezonden. Voor de inhoud van de communicatie houden we rekening met de ervaringen die met de eerdere verzending is opgedaan: op basis van klantervaringen scherpen we zo nodig aan. Hierdoor sluit de communicatie nog beter aan op deze doelgroep van doorgaans oudere deelnemers.

7. Datakwaliteit en controles

Aan het informeren van deelnemers besteden we veel zorg. Zo vinden er vooraf kwaliteitscontroles plaats en meten we de resultaten om op basis hiervan de communicatie te kunnen verbeteren.

7.1. Datakwaliteit

Zwitserleven hecht grote waarde aan de datakwaliteit van de door haar gebruikte gegevens. Om te voldoen aan de vereisten van de wet- en regelgeving met betrekking tot datakwaliteit / management, heeft Zwitserleven al meerdere gedetailleerde beleidsdocumenten opgesteld waarin belangrijke kaders en risico's worden behandeld (zoals 'Athora Netherlands Data Policy'). Daarin worden de verschillende elementen van het data(kwaliteits)management-raamwerk doorlopen, waarmee structuur kan worden gegeven aan een beheerste bedrijfsvoering in relatie tot de datakwaliteit. In deze beleidsdocumenten worden verschillende onderdelen van datakwaliteitsmanagement uiteengezet, waaronder:

- Data governance.
- Datakwaliteit.
- Data management en
- Data architectuur.

In de communicatie van deelnemers zullen de gebruikte gegevens nog eens worden opgesomd, waardoor een extra controle door de deelnemer mogelijk is. Indien blijkt dat gegevens onjuist zijn, worden deze gecorrigeerd en wordt de deelnemer hierover geïnformeerd. Aangezien de opgebouwde aanspraken in stand blijven, is ook correctie met terugwerkende kracht (ook over de periode voor de transitie) mogelijk.

7.2. Kwaliteitscontroles

Voordat informatie wordt verzonden aan deelnemers, testen we deze communicatie uitgebreid: of de juiste gegevens worden gebruikt en getoond, en of de juiste teksten worden aangestuurd. Ook toetsen we of de communicatie consistent is met andere uitingen.

Daarnaast werken we vanuit de bestaande wettelijke norm om correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig te zijn in onze communicatie. Het PARP-proces van Zwitserleven toetst ook nadrukkelijk de begrijpelijkheid van onze uitingen. De norm van aanzetten tot relevante actie (zoals inloggen op het portaal) en de norm van keuzebegeleiding zijn niet los te denken van begrijpelijke communicatie.

Om te borgen dat informatie correct, duidelijk en evenwichtig is passen we de volgende beheersmaatregelen toe:

- Interne testroutes.
- Toetsing vooraf via klantpanels in samenwerking met een extern onderzoeksbureau
- Toetsing intern volgens PARP-proces.

8. Effectmeting

In hoofdstuk 3 zijn de volgende doelstellingen geformuleerd.

- ✓ Weten: 'Ik weet dat er een nieuw pensioenstelsel komt en wat de nieuwe regels en afspraken betekenen voor mijn pensioenregeling bij Zwitserleven.'
- ✓ Vertrouwen: 'Ik vertrouw erop dat ik op het juiste moment informatie krijg van Zwitserleven, mijn werkgever en/of adviseur. En dat de informatie inhoudelijk juist en begrijpelijk is en dat mijn belang wordt gewaarborgd.'
- ✓ Bewust zijn van: 'Ik ben mij ervan bewust dat ik zelf aan het roer sta van mijn pensioen en dat ik binnen mijn pensioenregeling keuzes kan maken om mijn inkomen voor later naar eigen inzicht vorm te geven. Ik weet welke keuzes ik kan maken voor mijn pensioenopbouw en pensioeninkomen en wanneer deze meer of minder passend zijn.'
- ✓ Doen: 'Ik weet of en wanneer ik actie moet of kan ondernemen. Ik neem contact op met mijn werkgever, adviseur en/of Zwitserleven als ik informatie of hulp nodig heb.'

Wij meten op verschillende manieren of we onze doelstellingen daadwerkelijk realiseren. Daarvoor gebruiken we verschillende methoden, zowel kwantitatief als kwalitatief. De doelstellingen, 'weten', 'vertrouwen' en 'bewust zijn van' worden vaak gezamenlijk gemeten. Voor de laatste doelstelling 'doen' hanteren we andere meetmethodes nodig. Daarom behandelen we de gedragsdoelstellingen los van de eerste drie doelstellingen.

Tijdens de transitie tot 2028 richten we periodiek evaluatiemomenten in om de effecten van onze communicatie te meten. Dit doen we naast de constante algemene controles en analyses die we al uitvoeren op het moment dat de communicatie is uitgestuurd. Waar nodig sturen we onze communicatie hierop nog bij. Dit geldt zowel voor de digitale communicatie als de fysieke communicatie.

Na elke periode van informeren (rondom de transitiemomenten op 1 januari) verzamelen en analyseren we alle resultaten. Voor de gedragsdoelstellingen evalueren we na 12 maanden. Wanneer de uitkomsten onder doelstelling uitkomen, verbeteren we onze processen en/of passen we communicatie-uitingen aan. Tevens kan op basis van de jaarlijkse evaluatie dit communicatieplan worden aangepast. De verantwoordelijkheid voor deze evaluatie en de hieruit voortvloeiende aanpassingen is belegd bij Marketing en Customer Intelligence (de evaluatie) en Products (de hieruit voortvloeiende aanpassingen).

8.1. Weten, vertrouwen en bewust zijn van

Transitiebrief

De transitiebrieven toetsen we via een consumentenpanel door een extern onderzoeksbureau. Alle high impact brieven laten we door hen testen. De voorbrief wordt getoetst in surveyvorm. De respondenten krijgen n.a.v. het lezen van de brief de volgende stellingen voorgelegd met hierbij de antwoordopties: helemaal mee oneens, mee oneens, neutraal, helemaal mee eens, helemaal niet mee eens. De percentages die na de stelling volgen zijn de doelstellingen die we hanteren.

- Ik ben ervan op de hoogte dat er een nieuwe Pensioenwet is: minimaal 80% antwoordt mee eens of helemaal mee eens
- Ik maak me zorgen over de gevolgen die de nieuwe Pensioenwet heeft voor mijn persoonlijke situatie: maximaal 25% helemaal mee oneens of mee oneens
- Ik weet wat de belangrijkste veranderingen zijn die de nieuwe Pensioenwet met zich meebrengt: minimaal 60% antwoordt mee eens of helemaal mee eens
- Ik weet wat de nieuwe Pensioenwet betekent voor mijn pensioen: minimaal 90% antwoordt mee eens of helemaal mee eens
- Ik weet wat ik door de nieuwe Pensioenwet moet doen voor mijn pensioen: minimaal 75% antwoordt mee eens of helemaal mee eens

Daarnaast wordt gevraagd hoe deelnemers de brief beoordelen. Ze hebben hiervoor verschillende antwoordopties: weet niet, slecht, matig, goed, zeer goed, uitstekend.

- Begrijpelijk: 80% goed tot uitstekend
- Geloofwaardig: 80% goed tot uitstekend
- Belangrijk voor mij: 60% goed tot uitstekend (als er weinig wijzigt voor deelnemers zullen ze de brief mogelijk als minder belangrijk ervaren)
- Stelt mij gerust: 60% goed tot uitstekend (als er geen zorgen waren, dan is dit minder van toepassing)
- Zet mij aan tot actie: 60% goed tot uitstekend (niet altijd relevant)

In het kwalitatieve interview bespreekt de onderzoeker de voorbrief en de vergelijkingstabel (deel 2) met de respondent. Onderzoeksvragen hierbij zijn:

- In hoeverre begrijpen mensen de boodschap in de verschillende brieven?
- Wat verwacht men aan te treffen in de bijgevoegde uitleg (deel 2)?
- In hoeverre zou men in het dagelijks leven de informatie lezen?

- Welke acties/keuzes worden gemaakt na het lezen van de informatie?

De informatie uit deze interviews helpt ons om verbeteringen te maken in de brieven. Maar hiervoor zijn geen additionele meetbare doelstellingen gesteld.

Om te controleren dat deelnemers de aankondigingsbrief daadwerkelijk lezen, moet 55% van de deelnemers die de brief digitaal ontvangt dit bericht openen: 55% (close alert). Dit geeft aan dat de deelnemer de tijd heeft genomen om de informatie te lezen en daardoor weet en zich bewust is van de mogelijke impact die de nieuwe pensioenwet om hem of haar heeft.

Wanneer brieven verwijzingen naar de website bevatten, bijvoorbeeld wanneer we PensioenAanvullen benoemen in de brief, gebruiken we hier een unieke URL en een QR-code voor. Met behulp van deze URL meten we hoeveel deelnemers de website bezoeken n.a.v. de brief.

De doelstelling voor de doorklikratio vanuit de brieven is 0,9%.

Webpagina Pensioenakkoord

Voor de webpagina 'Pensioenakkoord' moet minimaal 60% van de respondenten aangeven dat ze de informatie nuttig vinden. Dit meten we met behulp van een survey via de tool Hotjar. Dit cijfer geeft een indicatie van hoe begrijpelijk, evenwichtig en correct de informatie is die de deelnemer leest. Ervaring leert dat deelnemers dit snel gebruiken om ongenoegen te tonen, waardoor het percentage meestal rond de 50% ligt.

MijnZwitserleven

Op MijnZwitserleven kunnen deelnemers hun persoonlijke situatie en keuzemogelijkheden bekijken. We willen dat minimaal 70% van de deelnemers aangeeft dat ze tevreden zijn met MijnZwitserleven. Deze score noemen we de Customer Satisfaction Score (CSAT). De CSAT geeft een indicatie over hoe duidelijk en begrijpelijk die informatie en keuzemogelijkheden zijn voor de deelnemer, en daarmee de tevredenheid. Een kanttekening bij deze score is wel dat deelnemers deze uitvraag ook gebruiken om hun mening te geven over zaken die niet over MijnZwitserleven gaan, bijvoorbeeld beleggingsresultaten of de wachttijd aan de telefoon.

8.2. Doen

Voor alle deelnemers die de transitiebrieven ontvangen geldt dat ze bewust gemaakt worden van de wijzigingen in hun pensioen. Op dit moment heeft 41,5% van de actieve deelnemers in de afgelopen 12 maanden minimaal één keer ingelogd. Voor alle deelnemers die de

transitiebrief ontvangen, stellen we als doelstellingen dat de inlogratio relatief 5% hoger is dan de benchmark, dus 43,6%.

Dit geeft een indicatie dat de deelnemer zich bewust is van de nieuwe regeling en invloed kan hebben op de keuzemogelijkheden en dat de deelnemer zijn/haar persoonlijke situatie en keuzemogelijkheden heeft bekeken op 'MijnZwitserleven' (persoonlijke pensioenomgeving).

Via de transitiebrief en de welkomstbrief met Pensioen123 wijzen we deelnemers op de keuzes die er zijn binnen de regeling. Voor deze keuzes monitoren we of de groep die overgaat naar een WTP-regeling actiever is in het aanpassen van bijvoorbeeld het beleggingsprofiel of dat er vaker gekozen wordt voor een waardeoverdracht.

Motivatie	Benchmark (% van actieve deelnemers)	Doelstelling: 5% relatieve stijging t.o.v. benchmark
Aanpassen van beleggingsvorm en/of beleggersprofiel	4,3%	4,5%
Keuze voor inkomende waardeoverdracht	5,5%	5,8%
Aanpassen van aanvullende dekkingen	Wezenpensioen: 0,91% NOVP: 0,33% Partnerpensioen: 0,94%	Wezenpensioen: 0,96% NOVP: 0,35% Partnerpensioen: 0,99%
Keuze voor het aanvullen van pensioen	6,74%	7,08%

Voor onderstaande doelgroepen verwachten wij dat ze meer geneigd zijn om in actie te komen. Hier sturen we in de transitiebrief dan ook actief op. Voor deze groepen gelden er aangepaste doelstellingen.

Doelgroep	Motivatie	Benchmark	Doelstelling: 10% relatieve stijging t.o.v. benchmark
Actieve en aspirant deelnemers die van een DB naar een DC regeling	Het aanvullen van het pensioen is mogelijk interessant voor deze deelnemer en we wijzen	6,74%	6,74%

gaan en die er op achteruit gaan.			
Pensioenleeftijd wordt aangepast	Deze deelnemers kunnen in de 'PensioenPlanner' op MijnZwitserleven bekijken wat het betekent als ze hun pensioenleeftijd wijzigen.	41,5% (afgelopen 12 maanden)	45,6%
Actieve en aspirant deelnemers waarbij de hoogte van het partnerpensioen daalt	Deze deelnemers kunnen aanvullende dekkingen voor partnerpensioen aanzetten of de hoogte van het verzekerd bedrag aanpassen	Wezenpensioen: 0,91% NOVP: 0,33% Partnerpensioen: 0,94%	Wezenpensioen: 1,00% NOVP: 0,36% Partnerpensioen: 0,10% Er is nog geen benchmark voor het aanpassen van de hoogte van het partnerpensioen omdat dit pas mogelijk is in WTP-contracten. In hoeverre deelnemers dit aanpassen, gaan we monitoren maar hier is geen specifieke doelstelling voor.

8.3. Monitoren van vragen en tevredenheid van deelnemers

De vragen van deelnemers worden gemonitord om eventuele gaten in de communicatie te identificeren. Hier zijn geen meetbare doelstellingen voor geformuleerd. De data gebruiken we om de middelen mee te verbeteren en zo bij te dragen aan de doelstellingen.

Deelnemersfeedback verzamelen we via de volgende kanalen:

- Een jaarlijks webinar over de pensioenwet (nog ter discussie) waar deelnemers vragen kunnen stellen
- Vragen die deelnemers stellen bij de werknemersdesk
- Analyse van open feedback op MijnZwitserleven en Zwitserleven.nl via surveytool Hotjar
- Analyse van zoekwoorden op onze website gerelateerd aan het pensioenakkoord

- Actieve vraag om feedback in e-mails via close alert (duimpjes).
- Customer Effort Score (CES) op onze verschillende keuzemogelijkheden zoals PensioenAanvullen en Waardeoverdracht: hoe moeilijk of gemakkelijk was het om de wijziging uit te voeren.
- Meten tevredenheid op FAQ's op zwitserleven.nl

9. Bijlagen

Bij dit communicatieplan horen de volgende bijlagen:

- Implementatieplan.
- Concept aankondigingsbrief.
- Concept eerste informatiebrief aan deelnemers voorafgaand aan transitie, zowel voor DC-regelingen (met toelichting) als voor DB-regelingen.
- Concept tweede informatiebrief aan deelnemers na de transitie (voor DC-regelingen).
- Doelgroepentabel